

1er. Congreso Internacional de Control Gubernamental

Buenos Aires, Argentina
2, 3 y 4 de noviembre de 2010

**Título: “ RESPONSABILIDAD SOCIAL:
UN DESAFÍO PARA TODOS ”**
“Por una economía sustentable y mayor cohesión social”

**Area a: Experiencias del Control Gubernamental en
Políticas Sociales.**

**Tema: Evaluación de la Responsabilidad Social del
Estado**

Mg. Horacio Alesandria
San Martín 1725 – (3000) Santa Fe – Argentina
(0342) – 156984036
haletcsf@ar.inter.net
haletcsf@gmail.com

INDICE

I- La Responsabilidad Social como integración social: relación Estado-Empresa-Sociedad	3
II- Principales conceptos	5
III- Rendición de cuentas: sistema de información y medición	9
1- Declaración de Principios y Códigos de Conducta	12
1.1. Declaración tripartita de la OIT	12
1.2. Directrices de la OCDE	13
1.3. Pacto Global – NU –	14
1.4. Metas del Milenio	15
2- Sistemas de Gestión e Instrumentos de Certificación	16
2.1. SA 8000	16
2.2. ISO 14001	17
2.3. SGE 21	18
3- Indices de Valor	18
3.1. DJSI	18
3.2. FTSE 4 GOOD	19
4- Balances/Reportes de Sustentabilidad	19
4.1. GRI	19
4.2. AA 1000	21
4.3. Indicadores ETHOS – Brasil	23
4.4. ISO 26000	24
IV- Responsabilidad Social del Estado	25
1- Diagnóstico	26
2- Sensibilizar y capacitar	26
3- Diseñar un Programa de Responsabilidad Social	26
3.1. Equipo de Trabajo	26
3.2. Definir un Plan de Desarrollo Sustentable	27
3.3. Construir ciudadanía	30
3.3.1. Promover la Responsabilidad Social	32
3.3.2. Revisar marco legal	34
V- Conclusiones	37
VI- Bibliografía	38

I- LA RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO INTEGRACIÓN SOCIAL: RELACIÓN EMPRESA- ESTADO – SOCIEDAD

La Responsabilidad Social debe concebirse como una estrategia de integración social que relacione al Estado con las empresas y la sociedad civil.

Los tres son actores centrales y corresponsables en el desarrollo de aquella.

Todos deben involucrarse/comprometerse, capacitarse/conocer sobre RSE (se necesita desarrollar a nivel social una cultura de la RSE para validarla transversalmente), delimitar las funciones a cumplir por cada uno según su rol y responsabilidad en el marco de alianzas estratégicas que, vía mayor colaboración y cooperación, aporten sinergia en la implementación de la RSE para lograr un mayor desarrollo económico mediante estrategias de integración social. Este círculo virtuoso desplazará al círculo vicioso, que describe Bernardo Kliksberg⁽¹⁾, mayor desigualdad-mayor pobreza-menor desarrollo económico y mayor corrupción. También permitirá superar ciertos mitos, tales como: es posible prescindir del Estado, el aporte de la sociedad civil es marginal, la descalificación de los pobres, el escepticismo sobre la participación, la resistencia a la cooperación.

La mayor responsabilidad es del Estado porque tiene la obligación de asegurar a todos los ciudadanos los derechos básicos, entre sus principales funciones están: desarrollar políticas públicas transparentes, concertadas con las empresas (motor de la economía) y la sociedad civil en todas sus expresiones, impulsar/poner en marcha alianzas tripartitas virtuosas; optimizar el marco normativo sobre las distintas directrices y controlar su cumplimiento; educar/preparar éticamente a las nuevas generaciones, vía enseñanza sistemática de la RSE; incentivar prácticas de RSE, transferir conocimientos sobre la misma, especialmente a las pymes; promover capacitación y acceso a la información especializada por parte de las organizaciones de la sociedad civil; actuar acorde a la Declaración del Milenio de 2000.

La RSE como bien señala Bernardo Kliksberg⁽²⁾, es un juego de “ganar-ganar” que implica beneficios para la empresa (propósitos de la RSE), para la sociedad (empresa crea valor social) y para la economía (desarrollo a largo

⁽¹⁾Kliksberg, B.: “*Más ética más desarrollo*”, Editorial Temas, Buenos Aires.(2004)

⁽²⁾Kliksberg, B.: “*Ética Empresarial: ¿Moda o Demanda Imparable?*”, Fundación Carolina.(2006)

plazo, sostenible). Debe asumirse que Valor Económico y Valor Social no son incompatibles, por lo que debe encontrarse un equilibrio entre ambos, consensuar con las distintas partes interesadas. Ricardo Pinto Nogueira, superintendente de la Bolsa de San Pablo -que en 2005 lanzó el índice de Sustentabilidad Empresarial, lo fundamenta en que las buenas prácticas sociales y ambientales implican menores riesgos a largo plazo, garantizando un rendimiento más seguro sobre la inversión. Igual opina Vargas Niello⁽³⁾.

Es clave el rol que deben jugar los dueños y directivos de nuestras pymes, que deben tener sólidos principios éticos (ética gerencial), para superar rápidamente los mitos/justificaciones que sobrevuelan (el contexto no ayuda, tengo que imitar a mi competencia (evasión, empleo en negro, etc.) para no perder mercado, la RSE no es aplicable a mi empresa. Aún existe poco compromiso de incorporar en la agenda local las iniciativas de RSE y el conocimiento de nuestras pymes es escaso y parcial.

La sociedad civil debe ayudar a enfocar los problemas, contribuir a canalizar y sistematizar los recursos y acciones que se dirigen hacia ella. Debe asumir que su derecho a la información y al control implica, más que un derecho, la responsabilidad de ejercerlo de manera comprometida y calificada. Las ONG deben interactuar con la empresa para generar más valor para cada lado y valor social para el país y la comunidad. Los grupos de interés deben presionar al sector público para que asuma su rol. Los consumidores deben exigir prácticas de RSE a las empresas y usar su poder de compra según cumplan sus exigencias/expectativas.

Porter y Kramer⁽⁴⁾ cuando analizan la RSE como un modelo de gestión con una perspectiva estratégica de modo que permita crear valor compartido -beneficio para la sociedad y para el negocio de la empresa- señalan:

- Los negocios y la sociedad se necesitan mutuamente.
- Las empresas sanas requieren de una sociedad sana y una sociedad sana necesita de empresas exitosas.

⁽³⁾Vargas Niello, J. : *“RSE desde la perspectiva de los consumidores”*, CEPAL-GTZ, Santiago de Chile.(2006)

⁽⁴⁾Porter, M. y Kramer, M.: *“El vínculo entre ventaja competitiva y responsabilidad social corporativa”*, *Harvard Business Review*, Edición Extraordinaria, pág. 42, (2006)

- La empresa y la sociedad se concilian por intermedio de la RSE.
- En lugar de un costo, de una limitación, o de un acto de beneficencia, la RSE es una fuente de oportunidades, innovaciones y ventajas competitivas.
- Cada empresa es diferente a otra, en consecuencia, no debe atender una receta genérica en materia de RSE.
- Las empresas deben definir un sistema de RSE integrado a su particular estrategia competitiva.

Analizar la relación Estado-Empresa-Sociedad en el marco de la RSE como integración social, impone a cada actor asumir su corresponsabilidad que genere sinergia en favor de la sociedad. Lo cual implica considerar que:

- El Estado no puede resolverlo todo, pero está obligado a que todo se resuelva.
- La empresa no está obligada a resolver todos los problemas de la sociedad, pero si está obligada a resolver aquellos problemas que no podrían ser mejor atendidos por ningún otro.
- Las entidades del tercer sector no tienen competencias para resolver nada, pero si pueden ayudar a enfocar los problemas de la sociedad y pueden contribuir a canalizar y sistematizar los recursos y acciones que no pueden adelantar ni el Estado ni las empresas.
- La sociedad no siempre tiene claras sus necesidades, expectativas y potencialidades, pero debe estar dispuesta al diálogo para esclarecer y orientar las iniciativas que hacia ella se dirigen.

Esta forma de concebir la RS permite plantear como objetivo central el logro de una mayor inclusión e igualdad social, a partir de una economía que se desarrolle de manera sustentable.

Trabajar para su consecución nos llevará a una mayor cohesión social que el Consejo de Europa definió, en el año 2004, como la capacidad de una sociedad para asegurar el bienestar de todos sus miembros, al minimizar las disparidades y evitar la polarización.

II- PRINCIPALES CONCEPTOS

No existe un concepto único, totalmente aceptado, de RSE; distintos actores

(organismos internacionales, instituciones) efectuaron definiciones y aportes para ayudar a entender sus alcances. Podría decirse que se encuentra en plena evolución y tiene un carácter dinámico. Para analizar su significado debe revisarse el concepto de empresa y de sociedad. Josep Lozano⁽⁵⁾ expresa que “el debate sobre la RSE refiere a la sociedad que queremos construir y al aporte de la empresa a la misma, a que tipo de empresa queremos y necesitamos y que nos falta social y culturalmente para lograrlo.”

A modo de síntesis de los múltiples conceptos existentes, se mencionan los siguientes tres:

- “ Responsabilidad social empresarial es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de la desigualdades sociales”. (Instituto ETHOS de Empresas y Responsabilidad Social. Brasil).
- “ Es la integración voluntaria, por parte de las organizaciones, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones y en sus relaciones con sus interlocutores.” (Libro Verde de la Unión Europea).
- “ Responsabilidad de una organización por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente, a través de una conducta ética y transparente que sea consistente con el desarrollo sostenible y el bienestar de la sociedad, que tome en cuenta las expectativas de las partes interesadas (stakeholders) y cumpla con la legislación vigente y sea compatible con las normas de conducta internacionales; y sea integrada en toda la organización y practicada con todas sus relaciones” (ISO 26000 working draft 3).

Si se analiza el alcance/significado del concepto de RSE puede visualizarse que comprende los siguientes ejes esenciales⁽⁶⁾:

- Las acciones de RSE sobrepasan los establecimientos legales.

⁽⁵⁾Lozano, J.y Otros: “*Los gobiernos y la Responsabilidad Social de las empresas*”, ESADE- Granica, Barcelona (2005)

⁽⁶⁾Programa Formación de Formadores en Responsabilidad Social Empresaria, Módulo 1, Unidad 3. Red Iberoamericana de Universidades por la RSE (2009).

- La RSE es algo superior a un programa de acción social.
- Es un proceso y una tarea de toda la empresa.
- Lo más importante es el por qué y el para qué de lo que una empresa hace en materia de RSE.
- Está asociada con la idea de desarrollo sostenible: se deben proyectar acciones que integren incrementos económicos, equidad social y la preservación ambiental.
- Sus alcances deben proyectarse hacia la evaluación de los impactos de lo que se hace e inscribirse en el compromiso con el valor de lo que se hace.
- Sus estrategias deben contemplar alcances proactivos.
- Son decisiones voluntarias que se apoyan sobre convicciones y se nutren de compromisos que no traicionen el negocio.
- Obedecen a una continuidad que trasciende las acciones puntuales y cualquier esfuerzo coyuntural.
- Responden a las realidades internas de las empresas y a los espacios contextuales en donde actúa.

Para profundizar y comprender mejor el alcance y significado de la RSE deben distinguirse los cuatro planos de la misma: las razones (porqué), los propósitos (para qué), así como el origen y las finalidades.

Las razones constituyen las obligaciones de la empresa que se expresan en las ideas de: retribución, contribución y corresponsabilidad.

- **Retribución:** las empresas deben retribuir, de alguna manera, las facilidades que la sociedad les dispensó para que ellas nacieran, así como las condiciones y oportunidades que les proporcionó para que se desarrollaran, y las perspectivas que pone a sus servicios para que aseguren su futuro.

- **Contribución:** las compañías deben contribuir para superar las deficiencias, desajustes y desequilibrios que prevalecen en sus áreas de vecindad y, de la misma manera, tienen que atender los efectos que pudiesen causar con sus operaciones, en los más amplios contextos.

- **Corresponsabilidad:** las empresas deben sumar esfuerzos a los ejercidos por el resto de las entidades (Empresas y tercer sector) con las cuales comparte un mismo espacio geográfico y un mismo tiempo histórico.

Los propósitos traducen el beneficio para la empresa en términos de identidad, imagen, posicionamiento y reputación. Estos dos aspectos reflejan su importancia.

- Identidad: remite a la historia de la organización (lo que ha sido), a su misión y visión (lo que es), a sus productos y servicios (lo que hace), a su manera de actuar (como lo hace), a sus contenidos de publicidad (lo que dice que hace), y a su infraestructura y fachada arquitectónica (el espacio que ocupa y su apariencia formal).
- Imagen: representa la percepción que el público tiene de la empresa. Es lo que permanece en la memoria del público después que todo se ha dicho, realizado y olvidado.
- Posicionamiento: revela la preferencia y selección de los productos y servicios que se ofrecen luego de que los consumidores los han comparado con los de otras organizaciones semejantes.
- Reputación: sugiere la valoración y admiración de la empresa después de compararla con sus competidores.

La RSE tiene su origen en la ética, ésta es su componente estratégico. Bernardo Kliksberg⁽⁷⁾ sostiene que la ética cuenta porque incide en todo, todo el tiempo, en todo lugar y en todas las personas .

Lo expuesto nos lleva al cuarto y culminante plano de la RSE, cual es su finalidad, que se manifiesta en tres dimensiones:

- El respeto a los derechos humanos: que nos lleva a una ética de la excelencia que implica hacernos mejores procurando el bien.
- El compromiso con la sustentabilidad: que contempla: a) la integración económica-social-ambiental, como la necesaria armonía entre el crecimiento económico, la equidad social y la preservación ambiental; y b) la solidaridad intergeneracional, es decir la obligación de asegurar un planeta sano a las generaciones futuras.
- El fomento del capital social, en sus tres dimensiones (cultural, relacional o estructural), que aumenta el activo social como contribución a mejorar los índices de convivencia, comprensión, confianza, capacidad asociativa,

⁽⁷⁾ Kliksberg, B.: *“Más ética más desarrollo”*. Editorial Temas, Buenos Aires. (2006)

conducta cívica y comportamiento ético.

A los factores constitutivos de la RSE se agregó la idea de los grupos de interés que acompañó su evolución y hoy involucra a todo aquel con el cual la empresa tiene una obligación moral, internos, externos del entorno (vinculados al negocio de la empresa) y del contexto (vinculación de segundo orden), incluyendo a las generaciones futuras.

Como grupos de interés internos deben considerarse los accionistas, los trabajadores y los socios/aliados. Como externos tenemos los clientes/consumidores, proveedores, distribuidores, contratistas, acreedores, competidores y sindicato.

A nivel del contexto se ubican los gobiernos (local, provincial/regional y nacional), otras empresas, las federaciones empresariales y sindicales, los medios de comunicación, las ONGs, la comunidad en cualquiera de sus múltiples expresiones.

III- RENDICIÓN DE CUENTAS: SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y MEDICIÓN

La RSE requiere transparencia en el accionar de la empresa y que la información sea clara, veraz y oportuna. Méndez Picazo⁽⁸⁾ sostiene que es clave lograr que el sistema contable refleje de manera fiel, además de la situación financiera/patrimonial, su actuación en materia medio ambiental y social. Esta valoración de intangibles, que incluye la RSE, permitiría acercar el valor contable al valor real de la empresa, facilitando la toma de decisiones de los distintos grupos de interés.

Medir/comprobar con indicadores constituye la última etapa del modelo de gestión de la RSE -al igual que de un plan estratégico-, necesaria/imprescindible para evaluar los resultados e impactos logrados y comparar con lo planificado.

Monitorear y evaluar permite hacer transparente y responsable la gestión, apoyar la toma de decisiones oportunas vía un aprendizaje sistemático. Y, además, retroalimentar y reproducir el proceso de manera continua.

⁽⁸⁾Méndez Picazo, M.T.: "Ética y Responsabilidad Social Corporativa", Revista Ética y Economía N° 823, pág.141, Universidad Complutense de Madrid. (2005)

El control de indicadores o parámetros para verificar los resultados de las acciones desarrolladas en comparación con los objetivos posibilita aprender de la experiencia, corrigiendo las debilidades y potenciando las fortalezas en el siguiente ciclo de gestión. La responsabilidad no se termina con la implementación de un programa, sino que lo fundamental es la evaluación que contribuye a un aprendizaje y éste a la reorientación de la gestión empresarial. El sistema de indicadores aporta información para la toma de decisiones en cuanto a: establecer, implantar y revisar las políticas, estrategias y objetivos a corto, mediano y largo plazo.

Como etapa final de un proceso de planificación permite desarrollar un ciclo de mejora continua, cerrando las distintas brechas que se hubieren producido para posibilitar que la empresa cumpla sus estrategias.

Aportan mayor transparencia a la hora de informar vía memorias de sostenibilidad, ayudan a desarrollar y alcanzar resultados equilibrados para las partes interesadas y permiten rendir cuentas de lo actuado por la empresa.

Ogalla Segura⁽⁹⁾, cuando analiza el marco conceptual del sistema integrado de gestión, plantea la orientación a resultados como un concepto fundamental. Y señala tres propósitos para el sistema de indicadores: mejorar los procesos operativos (CM Operativo), alinear las actuaciones de la organización hacia la visión propuesta (CM Directivo) y desarrollar la empresa desde la asunción de los principios del desarrollo sostenible (CM Integral). Éste debe controlar los aspectos clave y la planificación estratégica. El autor agrega que un sistema de indicadores es un elemento fundamental para garantizar la transparencia en la edición de memorias de sostenibilidad. Éstas permiten informar y comunicar las experiencias, lo que representa un valor social supremo.

Haciendo un diagnóstico del sistema de información de la RSE puede señalarse como principales debilidades:

➤Dispersión de herramientas/instrumentos de medición y del sistema de información de la RSE, tales como: declaraciones de principios, códigos de conducta y buenas prácticas, las etiquetas sociales y verdes, los índices

⁽⁹⁾Ogalla Segura, F: *“La integración de la Responsabilidad Social en el sistema de gestión de la empresa”*, FORETICA, Madrid.(2006)

bursátiles éticos, las guías de elaboración de memorias de sostenibilidad, modelos de triple balance, modelos o estándares de gestión, etc.

➤ Variedad de fuentes generadoras de dichas herramientas: organizaciones internacionales, gobiernos nacionales, organismos del Tercer Sector (ONGs, Grupos de Interés, etc), asociaciones y fundaciones, etc.

➤ Multiplicidad de finalidades y aspectos que comprenden o abarcan, así como de destinatarios.

El relevamiento y la clasificación realizada por F. Perez Dominguez⁽¹⁰⁾ evidencian las debilidades enunciadas.

➤ Dificultad de nuestras empresas para adoptar el sistema de información y medición de la RSE más adecuado, elecciones individuales dispares que impiden la comparación entre empresas de un mismo sector .

El Prof. F. Di Biase De Lillo⁽¹¹⁾ señala que las PYMES latinoamericanas, según un relevamiento efectuado, que cuentan con un balance de tipo social y medio ambiental son muy pocas; y de éstas sólo la mitad lo publica.

En cuanto a sus fortalezas se destacan:

➤ La RSE tiene herramientas de evaluación que permiten un monitoreo de su desenvolvimiento. Es posible medir, evaluar y comunicar sus resultados e impactos y, a partir de estos, mejorar su desempeño futuro.

➤ La importancia estratégica alcanzada por la RSE hace que los sistemas de información y medición de encuentren en permanente evolución. Diversas guías y herramientas están siendo perfeccionadas para optimizar su finalidad. A modo de ejemplo puede citarse la GRI que, elaborada en 2002, presentó en 2006 su última versión; y la ISO 26000 que se encuentra en proceso.

Como etapa final de un proceso de planificación permite desarrollar un ciclo de mejora continua, cerrando las distintas brechas que se hubieren producido para permitir que la empresa cumpla sus estrategias de RSE.

➤ La contracara de las debilidades señaladas es la enorme masa crítica de conocimiento y experiencia que se está generando en la materia, allanando el camino a quienes deciden dar sus primeros pasos en RSE.

⁽¹⁰⁾Pérez Domínguez, F: *“Instrumentos de la RSE: criterios de clasificación”*, Observatorio sobre Responsabilidad Social de la empresa y relaciones laborales, Universidad de Huelva.(2006)

⁽¹¹⁾Di Biase De Lillo, F: *“RSE”*, FACEA-UCEN, Santiago, Chile.(2005)

El avance hacia una normalización y estandarización de los instrumentos de medición facilitará la verificación y aportará mayor transparencia a los sistemas de información.

La importante cantidad de instrumentos existentes hace necesario definir una clasificación, según su finalidad, para su agrupamiento.

En líneas generales los autores que analizan los sistemas de evaluación e indicadores de RSE coinciden en determinar cuatro tipos, aún cuando tengan matices diferenciales sus denominaciones.

Los cuatro tipos/categorías son: Declaración de Principios y Códigos de Conducta o Buenas Prácticas, Sistemas de Gestión e Instrumentos de Certificación, Índices de Valor y Balances/Reportes de Sustentabilidad.

En cada una de estas categorías se procederá a desarrollar los principales instrumentos existentes.

1- Declaración de Principios y Códigos de Conducta o Buenas Prácticas

En esta categoría merece destacarse lo actuado por los organismos y organizaciones internacionales, por el alcance genérico que tienen sus recomendaciones.

En este sentido la OIT con su Declaración Tripartita de Principios sobre las empresas multinacionales y la política social, la OCDE con sus Líneas Directrices y Naciones Unidas con su Pacto Global y las Metas del Milenio, dan el marco adecuado para el accionar socialmente responsable de las organizaciones.

1.1. Declaración tripartita de la OIT

La declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social aprobada por la Organización Internacional del Trabajo tiene dos objetivos interdependientes:

- Fomentar la contribución positiva de las multinacionales al progreso económico y social.
- Minimizar y resolver las dificultades que sus operaciones puedan generar.

La declaración contiene directrices universalmente aceptadas para la responsabilidad social de las empresas; equilibra los roles y responsabilidades

de gobiernos, multinacionales, empleadores y trabajadores y los incita a colaborar; y se aplica en todos los países donde operan las multinacionales.

Aborda temas de política general, empleo, formación, condiciones de trabajo y de vida y relaciones de trabajo

Los principios – voluntarios – contenidos han servido de referencia para definir estándares e indicadores de RS.

1.2. Directrices de la OCDE

Las Líneas Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico son guías/recomendaciones para Empresas Multinacionales en materia de RS.

Las Directrices tienen como objetivos:

- Asegurar que las actividades de las Empresas Multinacionales se encuentran en armonía con las políticas públicas;
- Reforzar las bases de la mutua confianza entre las Empresas Multinacionales y las sociedades en las que operan;
- Instaurar un clima favorable para la inversión internacional; e
- Incrementar las aportaciones positivas de las multinacionales en los campos económico, social y medioambiental y, en definitiva, en el desarrollo sostenible.

Las recomendaciones a las empresas refieren a:

- Contribuir al progreso económico, social y medioambiental con vistas a lograr un desarrollo sostenible.
- Respetar los derechos humanos de las personas afectadas por sus actividades de conformidad con las obligaciones y compromisos internacionales del gobierno de acogida.
- Estimular la generación de capacidades locales mediante una cooperación estrecha con la comunidad local, incluidos los sectores empresariales locales, desarrollando al mismo tiempo las actividades de la empresa en los mercados interiores y exteriores de una manera compatible con la necesidad de prácticas comerciales saludables.
- Fomentar la formación del capital humano, particularmente, mediante la creación de oportunidades de empleo y la oferta de educación para los

empleados.

- Abstenerse de buscar o de aceptar exenciones no contempladas en el marco legal o reglamentario relacionadas con el medioambiente, la salud, la seguridad e higiene, el trabajo, la fiscalidad, los incentivos financieros y otras cuestiones.
- Apoyar y defender correctos principios de gobierno empresarial, y desarrollar y aplicar buenas prácticas de gobierno empresarial.
- Desarrollar y aplicar prácticas autodisciplinarias y sistemas de gestión eficaces que promuevan una relación de confianza recíproca entre las empresas y las sociedades en las que ejercen su actividad.
- Promover el conocimiento por los empleados de las políticas empresariales y su conformidad con ellas mediante una difusión adecuada de las mismas, incluso a través de programas de formación.
- Abstenerse de tomar medidas discriminatorias o disciplinarias contra los trabajadores que elaboren, de buena fe, informes para la dirección o, en su caso, para las autoridades públicas competentes acerca de prácticas contrarias a la ley, a las Directrices o a las políticas de la empresa.
- Alentar, cuando sea factible, a los socios empresariales, incluidos proveedores y subcontratistas, para que apliquen principios de conducta empresarial compatibles con las Directrices.
- Abstenerse de cualquier injerencia indebida en actividades políticas locales.

Además de los países miembros de la OCDE, estas Directrices han sido suscriptas por otros, entre los que se encuentra Argentina.

Desde su adopción han sido revisadas en diversos momentos con el objetivo de reforzarlas y actualizarlas para el mantenimiento de su vigencia en un entorno internacional muy cambiante. En el corriente año está previsto abrir un ciclo de consultas para una nueva actualización.

1.3. Pacto Global -NU -

El Pacto Global es una iniciativa de las Naciones Unidas dirigido a las organizaciones de la sociedad civil, especialmente a las empresas, que define Diez Principios de Conducta en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Su fin es promover la creación de una ciudadanía corporativa global, que permita la conciliación de los intereses y procesos de la actividad empresarial, con los valores y demandas de la sociedad civil, así como con proyectos de la ONU, organizaciones internacionales sectoriales, sindicatos y ONG.

Los Principios del Pacto Global de la ONU son:

- Derechos Humanos: apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional; y evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.
- Normas Laborales: respetar la libertad de asociación y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva; eliminar de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio; abolir trabajo infantil; y eliminar de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.
- Medio Ambiente: apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales; adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental; y alentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías inocuas para el medioambiente.
- Corrupción: las empresas no deben cooperar ni promover actos de corrupción.

Estos principios se basan en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los principios de la OIT y la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo.

Además, la ONU le solicita a las empresas que adhieran a los principios, que:

- Se comprometan a defender públicamente el Pacto Mundial y sus principios.
- Den a conocer anualmente los progresos realizados o las enseñanzas extraídas al poner en práctica los principios.

Demuestren su voluntad de cooperar en proyectos relacionados con los principios y propósitos de la ONU.

1.4. Metas del Milenio - NU -

La Declaración del Milenio es el resultado de la Cumbre convocada por Naciones Unidas, en el año 2000, que contempla ocho objetivos de desarrollo para el milenio próximo.

Los objetivos son: erradicar la pobreza extrema y el hambre; lograr la

enseñanza primaria universal; promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer; reducir la mortalidad infantil; mejorar la salud materna; Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades; garantizar la sostenibilidad del medioambiente; y fomentar una asociación mundial para el desarrollo.

Los objetivos y metas de desarrollo son mensurables y por lo tanto su cumplimiento puede ser evaluado a partir de indicadores específicos.

Los Estados Miembros de NU se han comprometido a cumplir estos objetivos, de modo de reducir al pobreza extrema a la mitad para el año 2015.

2- Sistemas de Gestión e Instrumentos de Certificación

Estos Sistemas desarrollan un estándar o modelo que, al poder certificarse, ayudan a fomentar la credibilidad y confianza de la empresa frente a sus grupos de interés. Pueden referir a un aspecto o temática de la RS o ser más genéricos o abarcativos.

Los principales modelos de gestión y certificación son:

2.1. Social Accountability 8000

La norma SA 8000 fue creada en 1997 por la Social Accountability International (SAI), para auditar y certificar el cumplimiento de la responsabilidad corporativa. Es aplicada a todo tipo de empresas que deseen demostrar a todos sus stakeholders su interés por el bienestar de sus empleados. El sistema de la norma SA 8000 ha sido diseñado según el modelo de las normas ya establecidas ISO 9001 y 14001 aplicables a Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiental. Su utilización es muy incipiente. La solicitan compradores europeos y algunas cadenas de supermercados que quieren evaluar a sus proveedores en este tema.

Los elementos que se evalúan para medir el cumplimiento son los siguientes:

- Trabajo infantil: no se permitirá el trabajo por debajo de los quince años para los países industrializados y de catorce para los países en vías de desarrollo. Las compañías certificadas deberán asumir la formación de los niños que pierdan su trabajo por la aplicación de la norma.
- Trabajo forzado: se establecen procedimientos preventivos para prevenir este

tipo de situaciones. Los trabajadores no estarán obligados a entregar sus documentos ni a realizar depósitos de dinero para conseguir el trabajo.

- Seguridad e higiene: deben respetarse las condiciones de trabajo en un ambiente seguro, el cual ha de contemplar existencia de agua potable, locales higiénicos, equipos de seguridad y la capacitación necesaria en estos aspectos.
- Libertad de asociación y derecho a la contratación colectiva: se precisan los derechos de los trabajadores a formar parte de sindicatos y a negociar colectivamente las condiciones de trabajo sin temor a represalias.
- Discriminación: no pueden producirse prácticas discriminatorias en función del origen étnico, religioso, político, físico, el sexo o la orientación sexual. Tampoco se aceptarán en la remuneración, el acceso a la educación, la finalización de contratos o la jubilación.
- Prácticas disciplinarias: no se permiten los castigos corporales, ni la coerción física, ni la intimidación psicológica, ni las amenazas verbales.
- Horarios laborales: el personal regular no podrá trabajar más de 48 horas semanales y deberá tener un mínimo de 24 horas no laborables por cada 7 días. Las horas extraordinarias no deben exceder de 12 por semana y siempre deberán estar mejor remuneradas que las de horario normal.
- Remuneración: la remuneración debe cumplir con los mínimos legales establecidos y se debe garantizar la disposición de un ahorro mínimo. Puesto que en muchos países el salario mínimo no cubre las necesidades básicas, se deberá aplicar la siguiente fórmula: costo de la canasta básica (alimentación básica) x (1% de la renta familiar media gastada en alimentos) x (0,5 de la media del tamaño familiar) x 110%.
- Sistemas de gestión: se deberá definir la política para la rendición social de cuentas y las condiciones laborales para asegurar un compromiso de cumplimiento de todos los requerimientos de la norma y de la legislación del país, así como las internacionales; un compromiso respecto a la mejora continua; y una efectiva documentación, puesta en práctica, mantenimiento, comunicación y accesibilidad de los aspectos tratados en la norma.

2.2. ISO 14001 – Sostenibilidad Ambiental

Esta norma integra los aspectos ambientales al enfoque de RSE y permite a la empresa:

- Definir los impactos y aspectos ambientales fundamentales para la empresa.
- Diseñar la estrategia, objetivos y metas para demostrar responsabilidad en el desempeño ambiental.
- Construir programas de acción ambiental
- Concretar la política ambiental que la empresa seguirá.
- Declarar ante la autoridad competente el cumplimiento de la normativa ambiental que rige en el país donde se opera.
- Informar a la comunidad y a los grupos de interés acerca de las evidencias de un sano comportamiento ambiental.

2.3. Sistema de gestión ética y socialmente responsable (SGE 21)

Forética desarrolló, en España, una norma que define criterios para establecer, implantar y evaluar un sistema de gestión ética y social.

La norma se concreta en cinco capítulos iniciales que explican los antecedentes y aspectos generales. Luego, el capítulo seis desarrolla los requisitos en los que se basa tanto la implantación como la auditoría de la organización a evaluar. Estos requisitos se estructuran en nueve áreas de gestión que están acompañadas por argumentos teóricos que orientan el sentido de las mismas.

Las áreas de gestión contempladas se identifican con los siguientes aspectos: alta dirección; clientes; proveedores y subcontratistas; recursos humanos; entorno social; entorno ambiental; inversiones; competencia; y administraciones competentes.

3- Indices de Valor

Son indicadores para medir el valor bursátil de las empresas de acuerdo a su desempeño económico, social y ambiental.

3.1. Dow Jones Sustainability Index.

Este índice bursátil utiliza una metodología basada en la aplicación de criterios

para valorar las oportunidades y riesgos derivados de las dimensiones económicas, sociales y ambientales de cada empresa. Existen criterios generales que se aplican a todas las empresas y específicos para determinadas ramas de actividad económica.

La información se obtiene a través de cuestionarios e información adicional de la empresa (políticas e informes ambientales, de salud, sociales, financieros y de sostenibilidad). La calidad y objetividad de los informes se asegura a través de auditorías y la verificación de la fuente de información (con accionistas y al interior de la misma empresa si es necesario).

El índice de sustentabilidad Dow Jones fue el primer índice global que registró los resultados financieros de las empresas líderes en sustentabilidad. Fue establecido en 1999 y tiene, actualmente, actividad en catorce países y cubre el 10% de las empresas más importantes (alrededor de 300) que cotizan en el índice Global Dow Jones.

3.2. FTSE 4 Good

Es un índice para medir el compromiso/desempeño de las empresas con el desarrollo sostenible. Evalúa su relación con la sostenibilidad ambiental, su relación con los grupos de interés y su respeto a los derechos humanos y laborales.

Este índice excluye a las empresas que pertenecen a ciertos sectores de la economía, tales como productoras de tabaco, de armas nucleares, extractivas y procesadoras de uranio.

4- Balances/Reportes de Sustentabilidad

En esta categoría se encuentran las guías para que las organizaciones puedan elaborar sus informes de gestión en materia económica, social y ambiental de manera estandarizada.

4.1. Global Reporting Initiative

Se estableció como una iniciativa conjunta del PNUMA (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente) y CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economies) y su objetivo es ofrecer normas para estructurar una información completa y elaborar balances de sustentabilidad que atiendan exigencias de calidad, rigor y utilidad de la información.

Desde abril de 2002, el GRI es una institución internacional independiente con sede en Amsterdam. La idea central es que la información que se integre en estos balances atienda los aspectos económicos, sociales y ambientales.

La última versión es de 2006 y una síntesis de los principios que la sustentan se expresa en el cuadro siguiente.

ASPECTOS ESENCIALES EN LA MEMORIA PROPUESTA POR EL GRI



Fuente: A. I. Balaguer e I. Caballero, Notas técnicas de Prevención del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (citado por Fernando Casado. La RSE ante el espejo, 2007)

Actualmente es coordinado por la organización no gubernamental CERES y cuenta con la participación activa de agencias de Naciones Unidas, empresas, organizaciones no gubernamentales, consultoras, universidades y asociaciones de empresarios, y se ha convertido en el estándar más utilizado y de mayor potencialidad de expansión.

El GRI atiende tres objetivos específicos:

- Posicionar los balances de sustentabilidad de manera estandarizada y a nivel global.
- Diseñar, difundir y promover los balances estandarizados aplicables a las empresas en general y otras medidas para sectores específicos.
- Desarrollar vinculaciones con otras normas para ampliar el marco de acción de la acción sustentable. Se destaca sus relaciones con el Pacto Mundial y las normas AA 1000 (Accountability 1000).

Su uso es de carácter voluntario, pretende mejorar la calidad del informe sobre sustentabilidad, logrando mayor comparabilidad (entre reportes), consistencia y eficiencia en la difusión.

Sus directivas se expresan en un conjunto de indicadores que refieren a las tres dimensiones (económica, ambiental y social), precisando categorías y aspectos.

4.2. Accountability 1000

Este modelo AA 1000 diseñado por el Institute for Social and Ethical Accountability (ISEA) reúne principios y procesos que orientan a las empresas respecto a la definición de sus objetivos y metas, el grado de cumplimiento de esos procesos, las pautas de auditoría y comunicación de los avances y los mecanismos de retroalimentación establecidos con los grupos de interés.

Señala que los informes sociales deben cumplir con los siguientes principios:

- Integridad: incorporación de todas las áreas relevantes de actividad social y ética.
- Materialidad: alineación con los intereses, las expectativas y las necesidades de los grupos de interés.
- Regularidad y puntualidad: ser una práctica de implementación permanente.
- Verificación: auditoría del proceso por una entidad independiente

competente.

- Accesibilidad: comunicación adecuada y efectiva de la gestión social y los informes.
- Calidad de la información: relevancia de la información contenida y posibilidad de realizar comparaciones con otros períodos o con la gestión de otras organizaciones.
- Incorporación: incluir los procesos de información dentro de las políticas, la toma de decisiones y los sistemas de gestión empresarial.
- Mejora continua: auditadas para mejorar la gestión social en respuesta a los aportes de los grupos de interés.

Esta norma AA 1000 no es certificable, sino que se concibe como un sistema de integración de los grupos de interés que persigue ofrecer garantías de gestión y de contabilidad social.

Define cuatro actividades/acciones a llevar a cabo, desagregados en sus respectivos procesos, a saber:

- Planificación: Proceso 1: Establece los procedimientos sobre el compromiso y la buena gestión. Proceso 2: Identificación de los grupos de interés. Proceso 3: Definición y revisión de los valores.
- Contabilidad: Proceso 4: La identificación de los temas a partir del compromiso con los grupos de interés. Proceso 5: Definición del alcance del proceso. Proceso 6: Definición de los indicadores. Proceso 7: Recolección de la información. Proceso 8: Análisis de la información, establecimiento de los objetivos desarrollo del plan de mejoras.
- Auditoría e informe social: Proceso 9: Preparación del informe de RSE. Proceso 10: Informe de auditoría para el análisis de consultores externos. Proceso 11: Comunicación del informe y obtención de la retroalimentación de los grupos de interés.
- Incorporación: Proceso 12: Establecer sistemas para respaldar el proceso y el alcance de los objetivos.

Se considera la participación permanente de los grupos de interés con lo cual se asegura anticipar y manejar conflictos, así como mejorar la toma de decisiones, crear un consenso general, sembrar confianza y, en definitiva,

lograr que los grupos de interés se identifiquen con la empresa.

4.3. Indicadores de Responsabilidad Social ETHOS

El Instituto ETHOS es una organización no gubernamental de Brasil, que tiene el propósito de movilizar, sensibilizar y apoyar a las empresas a gerenciar sus negocios de forma socialmente responsable a fin de transformarlas en aliadas de la construcción de una sociedad sustentable y justa.

Estos indicadores permiten unificar conceptos respecto de la responsabilidad social empresarial y precisar los aspectos susceptibles de ser evaluados por las empresas como autodiagnóstico. En definitiva, sirven para la evaluación y planificación de los procesos de RSE.

La presentación de los indicadores se hace a través de temas y aspectos. Con un propósito ilustrativo se relacionan a continuación los temas y las áreas de cobertura.

- Tema 1. Valores, transparencia y gobernabilidad: compromisos éticos; arraigo en la cultura organizacional; gobernabilidad corporativa; diálogo con las partes interesadas; relaciones con la competencia; y balance social
- Tema 2. Público interno: relaciones con los sindicatos; gestión participativa; compromiso con el futuro de los niños; valoración de la diversidad; política de remuneración, beneficios y carrera; atención de la salud, la seguridad y las condiciones de trabajo; compromiso con el desarrollo profesional y el empleo; comportamiento frente a las bajas de personal; y preparación para la jubilación
- Tema 3. Medio ambiente: compromiso de la empresa con la causa ambiental; educación y creación de conciencia ambiental; gerencia de impacto sobre el medio ambiente y del ciclo de vida de productos y servicios; y control de entradas y salidas de material
- Tema 4. Proveedores: criterios de selección y evaluación de proveedores; trabajo infantil en la cadena productiva; trabajo forzado; relaciones con trabajadores; y apoyo al desarrollo de los proveedores
- Tema 5. Consumidores y clientes: política de comunicación comercial; excelencia en la atención; y conocimiento y administración de los daños potenciales de los productos y servicios
- Tema 6. Comunidad: administración del impacto de la empresa en el entorno;

relaciones con organizaciones locales; financiamiento de la acción social; compenetración de la empresa con la acción social; estrategias de actuación en el área social; y reconocimiento y apoyo al trabajador voluntario

- Tema 7. Gobierno y Sociedad: contribuciones para campañas políticas; prácticas anticorrupción y soborno; liderazgo o influencia social; y participación en proyectos sociales gubernamentales

4.4. ISO 26.000⁽¹²⁾

ISO 26.000 (Responsabilidad Social) será una guía que emitirá lineamientos en materia de Responsabilidad Social establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO).

Se ha desarrollado utilizando un enfoque de múltiples partes interesadas, con la participación de expertos de más de 90 países y 40 organizaciones internacionales o regionales con amplia implantación, involucradas en diversos aspectos de la responsabilidad social. Estos expertos representaron a seis grupos distintos de partes interesadas: consumidores, gobierno, industria, trabajadores, organizaciones no gubernamentales (ONG) y servicios, apoyo, investigación y otros.

Se estima que será publicada como Norma Internacional sobre fines de 2010, y no tiene el propósito de ser certificable, regulatoria o de uso contractual.

Tiene como objetivos:

- Asistir o ayudar a las organizaciones a establecer, implementar, mantener y mejorar los marcos o estructuras de RS.
- Apoyar a las organizaciones a demostrar su RS mediante una buena respuesta y un efectivo cumplimiento de compromisos de todos los stakeholders, facilitar la comunicación confiable de los compromisos y actividades relacionadas a RS.
- Promover y potenciar una máxima transparencia. El estándar será una herramienta para el desarrollo de la sustentabilidad de las organizaciones mientras se respetan condiciones relacionadas a leyes de aguas, costumbre y cultura, ambiente psicológico y económico.

⁽¹²⁾Para ampliar vease: <http://iso26000.com.ar/la-iso-26000-rs> y www.rsc-chile.cl/iso-26000-rs

➤Hacer un análisis de la factibilidad de la actividad, refiriéndose a los asuntos que pueden afectar la viabilidad de la actividad y que requieren de consideraciones adicionales por parte de ISO.

Los beneficios esperados por la implementación de esta Norma son:

➤Facilitar es establecimiento, implementación y mantenimiento y mejora de la estructura o marcos de RS en organizaciones que constituyan al desarrollo sustentable.

➤Contribuir a incrementar la confianza y satisfacción en las organizaciones entre los stakeholders.

➤Incrementar las garantías en materia de RS a través de la creación de un estándar único aceptado por un amplio rango de stakeholders;

➤Fortalecer las garantías de una observancia de conjuntos de principios universales, como se expresa en las convenciones de las Naciones Unidas, y en la declaración incluida en los principios del Pacto Global y particularmente en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, las declaraciones y convenciones de OIT, la declaración de Río sobre el medioambiente y desarrollo, y la Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción. Facilitar las liberaciones del mercado y remover las barreras del comercio (implementación de un mercado abierto y libre), complementar y evitar conflictos con otros estándares y requerimientos de RS ya existentes.

Aborda temas de responsabilidad social relacionados con: medioambiente, derechos humanos, prácticas laborales, gobierno de la organización, prácticas de negocio justas, involucramiento de la comunidad, desarrollo social, y temas de consumidores.

IV- RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL ESTADO

El Estado, en sus distintos niveles, en la Argentina tiene un rol principal, en materia de RS, tanto hacia su interior como respecto de la sociedad.

El marco teórico descrito en los puntos precedentes es la referencia válida para todos los actores sociales, Estado incluido.

Para evaluar la RS del Estado de manera integral debería avanzarse en un balance social o reporte de sostenibilidad que complemente la rendición de cuentas que, anualmente, realiza con la Cuenta de Inversión.

Para llegar a esto es necesario que el Estado asuma la RS desde una perspectiva estratégica y defina un plan de trabajo que contemple:

1- Diagnóstico

El punto de partida debe ser realizar un relevamiento de los actores vinculados -atento a sus funciones- a la RS y los que deben involucrarse en la misma: a) Gobierno: identificar ministerios (por ej.: Desarrollo Social, Trabajo, Salud, Educación, etc.), áreas, empresas, entidades financieras y relevar las acciones que llevan a cabo; b) Empresas, entidades gremial-empresarias, cámaras, asociaciones, sindicatos; c) Organizaciones de la sociedad civil: ONGs, fundaciones, asociaciones, cooperativas, organizaciones de consumidores.

Para estos actores relevados también debe analizarse la situación/acciones respecto de la directrices de la RS.

2- Sensibilizar y capacitar

Es fundamental que todos los actores (Estado-Empresa-Sociedad) manejen el basamento teórico, adaptando el nivel de profundidad en su abordaje según el rol que desempeñen.

La capacitación es fundamental por cuanto ninguna organización puede hacer en RS más de lo que sabe sobre lo que es la RS.

Los contenidos a desarrollar son: Marco conceptual. Evolución / Antecedentes. Marco normativo. La situación actual: Argentina en relación al mundo / Perspectivas. Directrices. Grupos de Interés. Relación Empresa-Estado-Sociedad. Estrategias. Modalidades. Instrumentos. Modelo de gestión. Evaluación: indicadores y herramientas. Sistema de información. Rendición de Cuentas. Análisis de casos.

Destinatarios: los tres actores identificados en el diagnóstico deben capacitar a su capital humano. Es necesario que el Estado asuma la iniciativa para sensibilizar sobre RS, especialmente a las PYMES. La Universidad tiene un rol central que jugar en materia de capacitación.

3- Diseñar un Programa de RS

3.1. Equipo de Trabajo

Es necesario conformar un equipo de trabajo conducido por un funcionario

responsable con poder de decisión y conocimiento de la realidad. Debe tenerse en cuenta que la temática es transversal e involucra a distintas y variadas áreas de gobierno.

La jerarquía (Ministro, Secretario de Estado, etc.) y la dependencia funcional (directamente del Poder Ejecutivo, en un Ministerio, etc.) marcarán la importancia que se asigna a la RS como política de Estado.

A nivel de ejemplo debe citarse que el Reino Unido constituyó un Ministerio de RS, en el Gobierno Nacional el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social tiene una Coordinación de RS y Trabajo Decente que atraviesa transversalmente los programas de diferentes áreas de la organización y en el gobierno de la CABA se creó la Secretaría de inclusión y DD.HH.

3.2. Definir un Plan de Desarrollo Sustentable

Considerando el marco teórico y el diagnóstico realizado el gobierno está en condiciones de generar un Plan de Desarrollo Sustentable para un horizonte de tiempo determinado, que no debería ser inferior a cinco años.

Dicho Plan, concebido como un conjunto de estrategias debe permitir identificar y atender, así como anticipar y sobrepasar, las necesidades, expectativas y capacidades de todos los grupos de interés.

Para su formulación sería interesante generar un mecanismo de consultas públicas a lo largo de todo el territorio, para lograr la más amplia participación posible de todos los actores sociales.

Es importante que cada grupo de interés pueda presentar propuestas, recomendaciones que debatidas/analizadas en esos foros permita adoptar las que generen mayor consenso.

El diálogo entre el Estado, las empresas y la sociedad civil posibilitaría un trabajo conjunto que vincule las políticas sociales del gobierno con las prácticas de RS de la empresa, a partir de identificar los problemas a abordar.

La profunda crisis de 2008 sumada a los casos de “contabilidad creativa” (Enron, World Com, etc) hacen que la sociedad, como bien describe Bernardo Kliksberg⁽¹³⁾,exija a los gobiernos planes de reactivación con políticas activas y

⁽¹³⁾Kliksberg, B.: “Una agenda renovada de Responsabilidad Empresarial para América Latina en la era de la crisis”. Inédito. En publicación (2009).

un rol regulatorio serio y a las empresas políticas de personal que respeten derechos y favorezcan su desarrollo, transparencia y buen gobierno corporativo, juego limpio con el consumidor, protección del medioambiente, aportar al bien común y no practicar un doble código de ética.

Es necesario actuar para superar dos disyuntivas que están instaladas y en debate en la actualidad. Por un lado normas/regulación versus compromisos voluntarios y por el otro la desconfianza social respecto al poder/accionar corporativo versus la desconfianza empresaria respecto de la intervención pública.

El Plan que se defina debe contener:

Objetivo perseguido, cuantificándolo y definiendo el horizonte temporal.

Programas/Acciones a implementar, identificando ministerio o repartición que debe llevarlos a cabo.

Definir un sistema de indicadores que permita desarrollar mecanismos de rendición de cuentas (accountability) con una evaluación transparente de los resultados por parte de todos los grupos de interés.

Designar un auditor responsable, estimándose como alternativas válidas -por lo menos en los primeros momentos- recurrir a los organismos de control existentes, internos o externos.

Para comprobar que la propuesta formulada es perfectamente realizable pueden consultarse experiencias internacionales exitosas, tales como por ej. la realizada por el gobierno de Québec⁽¹⁴⁾.

Resulta absolutamente imprescindible que el Sector Público avance, también, en elaborar un Balance Social de su gestión. En el Gobierno Nacional podría constituir un punto de partida el Sistema de Información, Evaluación y Monitoreo de Programas Sociales (SIEMPRO) y la Memoria detallada que anualmente elabora el Poder Ejecutivo y envía a consideración del Congreso.

El Balance Social es una herramienta de la política de la organización que permite evaluar cuantitativa y cualitativamente el cumplimiento de su responsabilidad social en términos de activos y pasivos sociales en sus ámbitos interno y externo, durante un período determinado y frente a metas de

⁽¹⁴⁾http://www.mddep.gouv.qc.ca/developpement/loi_en.htm

desempeño definidas y aceptadas previamente, con fines de diagnóstico del clima laboral y social, información, planeamiento de su política social y concertación con los diversos sectores con los cuales la empresa se relaciona.⁽¹⁵⁾

La importancia de la RS y la tendencia a que se profundice hace que en el sector privado un número cada vez mayor incurriere en la misma y crezca la cantidad de Balances Sociales o Reporte de Sostenibilidad que se elaboran y publican. Según el último relevamiento de la consultora Corporate Register.com, Global Winners & Reporting Trends 2010 los reportes de sustentabilidad crecen en todo el mundo desde 1992. En 2009 superaron los 3500 registrados en 2008, de los cuales unos 200 pertenecen a Europa y 250 a Sudamérica. Se estima unos 4000 para 2011.

En Argentina, la Consultora ReporteSocial.com relevó 42 reportes publicados el último año. Se destacan los pertenecientes a la industria de energía y combustibles, bancaria, automotriz y la de alimentos y bebidas⁽¹⁶⁾.

A la experiencia existente de Presupuesto y Cuenta de Inversión debe agregarse este nuevo instrumento de rendición de cuentas.

No se desconoce la magnitud de la tarea que implica formular un Plan de Desarrollo Sostenible para cualquier gobierno, pero es importante asumir que hacerlo posibilita tener un plan con una perspectiva estratégica, como política de Estado. Además, aun siendo dificultoso -especialmente en sus primeras etapas- es necesario tomar la decisión de empezar, sabiendo que es posible y necesario para lograr un desarrollo económico con inclusión social.

Si existen casos en el sector donde es voluntario, parece razonable plantearse que, siendo la RS la esencia de su rol, el sector público no puede hacer menos en la materia.

Una buena posibilidad para comenzar a implementar la RS es en las empresas públicas donde los ciudadanos tienen un doble rol (accionistas y clientes/usuarios).

Es difícil explicar por qué una empresa privada voluntariamente desarrolla

⁽¹⁵⁾Gallego, Mery: “*El Balance Social como Herramienta de Auditoría Organizacional*”, Revista Universidad Eafit, (1999)

⁽¹⁶⁾Suplemento Socialmente Responsable, El Cronista, pág II, (04-08-2010)

acciones de RS y rinde cuentas con un Reporte y una pública no lo tiene aún en su agenda.

Si las empresas públicas asumen la RS en los términos planteados, no sólo podrán mostrar la generación de valor social y ambiental con sus acciones, sino que también será un ejemplo a imitar por las privadas que aún no se decidieron.

Que el Estado se coloque a la vanguardia en estas prácticas es ejemplificador por un lado y le dará autoridad para regular legislando sobre la materia para el sector privado. Este aspecto se analizará en el punto siguiente.

3.3. Construir Ciudadanía

La concepción de la RS como una estrategia de integración social relaciona el Estado con las empresas y la sociedad civil y los hace corresponsables en su desarrollo. El compromiso, diálogo y cooperación de estos tres actores marcará el nivel de desarrollo que alcance la RS. El aporte del ámbito académico y las instituciones multilaterales también contribuye⁽¹⁷⁾.

Es indudable que a mayor nivel de articulación, mejores resultados, siendo la confianza un elemento central. “Confianza”⁽¹⁸⁾ es la expectativa que tiene una persona, grupo o empresa sobre otra persona, grupo o institución, de un comportamiento éticamente justificable en un emprendimiento conjunto o en un intercambio económico. Es el elemento vital o la “cola” (glue) que amalgama a las personas físicas o jurídicas bajo una atmósfera de credibilidad y respecto de las reglas de juego.

No es posible mantener relaciones sociales estables ni realizar transacciones económicas eficientes si no existe confiabilidad entre las partes. La desconfianza “encarece” las relaciones económicas y las burocratiza ineficientemente.

Se asume que las personas en cualquier intercambio comercial tomarán decisiones sobre la base del interés personal. Con el fin de evitar que éstos actúen a favor sólo de los intereses personales, suelen instalarse sofisticados

⁽¹⁷⁾López Burian, C. M.: “El rol del Estado en la Responsabilidad Social de las empresas. Un debate necesario”, Instituto de Comunicación y Desarrollo (ICD), Grupo Uruguay de la Red Puentes (Feb. 2006)

⁽¹⁸⁾Hosmer, L. T.: “Trust”, en Blackwell Encyclopedic Dictionary of Business Ethics, pág. 633-634, edited by Patricia Werhane and Edward Freeman, Oxford, 1997.

métodos de control que, en definitiva, son onerosos sustitutos de la confianza. Una sociedad con una mayor dosis de confianza es una sociedad más barata, menos alerta, menos estresante que aquella donde la confianza está ausente. La capacidad de confiar elimina trabas, reduce el nivel de burocracia y lubrica las relaciones dentro de un marco social determinado.

Cuando se habla de construir ciudadanía corporativa o empresaria implica lograr la participación de la empresa como integrante del quehacer de la ciudadanía como un todo.

Tres principios indican una buena ciudadanía empresaria⁽¹⁹⁾:

- Comportamiento ético en los negocios: involucrarse en prácticas honestas y transparentes, establecer altos estándares de comportamiento para sus empleados y ejercer un control ético en los niveles ejecutivos y del directorio.
- Compromiso con los grupos de interés (stakeholders): mantener un diálogo genuino que explicita los valores de una institución respecto de:
 - la comunidad, invirtiendo en ella e impulsando una relación recíproca entre ésta y la corporación.
 - los consumidores, respetando sus derechos, ofreciendo productos y servicios de calidad y proveyéndoles información verdadera y útil.
 - los empleados, promoviendo un entorno de trabajo amigable, involucrándose en una gestión de recursos humanos responsable, estableciendo un sistema de remuneraciones y recompensas equitativos, manteniendo con ellos una comunicación abierta e invirtiendo en el desarrollo de sus dependientes.
 - los inversores, brindando un adecuado retorno sobre la inversión.
 - los proveedores, involucrándose con ellos en prácticas de comercio transparentes.
- Compromiso con el medio ambiente: mostrando intenciones de desarrollo sustentable y moderando el impacto ambiental negativo que genera, a través de programas de reciclado, tratamiento adecuado de residuos, auditorías ambientales, etc.

Sin duda la mayor responsabilidad recae en el Estado que, atento al nivel de

⁽¹⁹⁾Davenport, Kim: *“Corporate Citizenship: A Stakeholder Approach for Defining Corporate Social Performance and Identifying Measures for Assessing it”*, Business & Society, Vol. 39, N° 2, Sage Publications Inc. Pág 210-219. (enero 2000)

desarrollo en que se encuentra la RS en nuestro país, debe asumir distintos roles en aras de la construcción de ciudadanía que haga involucrar a todos los actores vinculados a la temática.

3.3.1. Promover la Responsabilidad Social

La primer tarea respecto a empresas es incentivar y promover la adopción de prácticas socialmente responsables.

El desarrollo incipiente de la RSE en Argentina, reservado mayoritariamente a grandes empresas (tanto multinacionales como argentinas) requiere que el Estado desempeñe el rol de estimular y facilitar tanto acciones individuales como conjuntas con el sector público que le generen valor económico, pero también valor social y ambiental.

La tarea de sensibilizar y capacitar acerca de la RS (pto. II) hará que las empresas conozcan las razones (obligaciones) y los propósitos (beneficios) de adoptar la RS desde una perspectiva estratégica.

Es fundamental que los niveles de conducción, gerenciales, que en nuestras pymes suelen ser -además- sus propietarios, adviertan que la generación de valor económico (razón de ser de la empresa privada) no es incompatible con la generación de valor social y ambiental.

No obstante el impacto positivo que las acciones de RS provocan en la empresa, el Estado puede evaluar el otorgamiento de incentivos concretos para determinados proyectos que considere estratégicos para el desarrollo sostenible. Pensando en el medio ambiente podrían definirse programas tales como: uso eficiente de recursos renovables, disminuir la generación de desechos y contaminantes ambientales, uso de energías limpias/renovables, de materiales reciclables, etc. Si se pone el acento en el valor social, estimular inversiones productivas en comunidades postergadas, zonas menos desarrolladas.

Si se piensa en cada una de las directrices de la RS considerando su relación con los distintos grupos de interés pueden sugerirse prácticas socialmente responsables. Por ejemplo a nivel de productos desarrollar una Etiqueta Social que implique requisitos a cumplir que indiquen que son amigables social y medioambientalmente. Si bien sería de adopción voluntaria, se constituirá en

una ventaja competitiva cuando el consumidor adopte pautas de comportamiento de consumo responsable. Esto lo hizo Bélgica y la Comisión Europea (CE) que desarrolló la etiqueta ecológica europea, cuyo logo es la “Eurohoja”, de uso obligatorio desde julio del corriente año para todos aquellos productos alimenticios producidos de manera respetuosa con el medioambiente.

Para poder acceder a esta etiqueta deben cumplir una serie de requisitos, en cuanto a: uso de ingredientes elaborados ecológicamente, no tener organismos modificados genéticamente, identificar actores intervinientes (productos, vendedor, órgano de inspección), etc.

Además de estos programas, considero de vital importancia promover estrategias de integración social que permitan acordar las acciones a llevar a cabo por cada uno (Estado – Empresa – Sociedad Civil) en el marco de alianzas que potencien los resultados. Las posibilidades a desarrollar son infinitas, sólo acotadas a la capacidad de imaginación de los actores involucrados y a la relación de confianza que se logre. Un ejemplo concreto sería el Programa Argentina Trabaja (Cooperativas de Trabajo) por el cual el Estado Nacional aporta para salarios y materiales y las cooperativas de desocupados realizan obras públicas menores y trabajos de mejoramiento en barrios; donde podría invitarse a las empresas a que conviertan a las mismas en sus proveedoras.

Como contrapartida el Estado puede poner a disposición de la empresa un conjunto de instrumentos, tales como: asistencia técnica, desgravaciones impositivas, subsidios, créditos blandos, prioridades como proveedores del Sector Público, etc.

Para citar un ejemplo: Holanda a las empresas que cumplen las Líneas Directrices de la OCDE les otorga subsidios y seguros de crédito a la exportación.

Estas herramientas ya están encontrando correlato en el sector privado. Se están concretando acuerdos públicos-privados por los cuales la empresa asume las externalidades que genera con su actividad. Así en el sector financiero, los bancos -que adhieren a los Principios de Ecuador- definen

requisitos sociales y ambientales para otorgar créditos a distintos proyectos, especialmente si existe riesgo ambiental.⁽²⁰⁾

También el Estado debe ser un facilitador y promotor de la participación de la sociedad civil, en sus diversas manifestaciones, en la formulación de las políticas públicas, en exigir prácticas socialmente responsables a las empresas, en adoptar hábitos de comportamiento socialmente responsable. Lograr consumidores que prefieran productos elaborados con trazabilidad certificada, que utilicen racionalmente determinados servicios (energía eléctrica, gas, uso del automóvil, etc.) pondrá a las empresas en la necesidad de dar respuesta a esas demandas, para poder seguir siendo competitivas.

3.3.2. Revisar Marco Legal

Los conceptos de RSE (Ver pto. II) evidencian que la empresa debe considerar a todos aquellos con quienes se relaciona y que su adopción es voluntaria. De lo cual se desprende que las acciones de RS son aquellas que exceden el marco legal; dicho de otro modo, no puede invocarse ser socialmente responsable por el mero hecho de cumplir la ley.

En nuestro país existe legislación específica relativa a accionistas, empleados, consumidores, competencia y aspectos medioambientales⁽²¹⁾. Excede la finalidad del presente trabajo su detalle y análisis.

Antes de avanzar es preciso destacar que el Estado debe trabajar aún en concientizar sobre la importancia de respetar la legislación vigente.

Existen prácticas (por ej. empleo en negro) que deben erradicarse para poder luego pensar en RS.

Si el Estado logra, con el aporte de una sociedad civil movilizadora, que la mayor cantidad posible de nuestras empresas se encamine hacia una actuación dentro de la ley; se estará dando el primer y fundamental paso hacia la RS.

Una primera actividad podría ser revisar el marco normativo existente y estudiar/proponer las actualizaciones que se estime pertinentes.

⁽²⁰⁾Para ampliar vease: Núñez, G.: “La Responsabilidad Social Corporativa en un marco de desarrollo sostenible”, serie medioambiente y desarrollo, División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos, CEPAL / Sociedad Alemana de Cooperación (GTZ) Chile, 2003.

⁽²¹⁾Gorochategui, N: “*Desarrollo de la Responsabilidad Social Empresaria en Argentina. Período 2000-2007*”. RGSA-Revista de Gestión Social Ambiental,, Vol 2, Nº 3. pp 18-38 (www.rgsa.com.br) Set-Dic. 2008

Un segundo aspecto es trabajar en legislar específicamente lo relativo a la Responsabilidad Social. Lo descrito en el punto anterior podría convertirse en normas.

Un aspecto importante a analizar es si resulta pertinente obligar a las empresas a realizar Balance Social o Reportes de Sostenibilidad.

En mi opinión tal experiencia debe estar al final de un proceso y cuando las prácticas de Responsabilidad Social hayan sido adoptadas en forma mayoritaria por las empresas. La Responsabilidad Social surgió como voluntaria y la tendencia es ir hacia la obligatoriedad, pero de manera gradual y, comenzando con determinadas empresas.

Si se analiza que ocurre en los países desarrollados, algunos ejemplos de exigencia de Balance Social son: Suecia para empresas con más de un 50% de participación estatal, Dinamarca a sus empresas más grandes (aproximadamente 1100), Francia a las que cotizan en bolsa les pide informes de sostenibilidad (comunidad, RR.HH y estándares laborales y gestión de medioambiente), EE.UU solicita a las cotizantes informar sobre juicios por cuestiones ambientales.

De lo señalado se desprende que no es una práctica extendida, limitándose a empresas de determinado tamaño (más de 300 o de 500 empleados), que cotizan en bolsa o cuando el Estado es accionista mayoritario.

Actualmente en la Argentina la ley nacional 25.250 y su decreto 1171/00 (posteriormente modificada por la ley 25877) establecen la obligatoriedad de presentar anualmente un Balance Social (referido únicamente al aspecto laboral), para aquellas empresas que tiene más de 300 trabajadores. Desde su obligatoriedad (2004) a la fecha se verifica un bajo cumplimiento.

Por otra parte la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ha promulgado la Ley 2594 de febrero de 2008, que tiene alcance limitado territorialmente y cuyo objeto es la promoción de comportamientos voluntarios, socialmente responsables, fijando el marco jurídico del Balance de Responsabilidad Social y Ambiental (BRSA), obligatorio para las empresas con más de 300 empleados. A la fecha, la ley no está reglamentada.

La Res. Gral. Nº 516/07 (11/10/2007) de la Comisión Nacional de Valores

promulga el “Código de Buenas Prácticas de Gobierno Societario”, con el objetivo de esclarecer las relaciones entre ejecutivos y administradores por un lado y accionistas y terceros por el otro. Las empresas deberán publicar anualmente la Memoria del Directorio sobre la gestión, incluyendo la memoria de los Estados Contables del ejercicio. El Directorio de cada sociedad deberá informar si sigue y de qué modo las recomendaciones del Código y explicar por qué no se aplican aquellas que no han sido implementadas.

Lo expresado permite sostener que la exigencia de rendir cuentas mediante un Balance Social que complemente al Balance Económico debe ser la última etapa de un camino cuyos primeros pasos sean la adopción de prácticas Socialmente Responsables por empresas convencidas que la generación de valor económico puede darse en paralelo con la generación de valor social y ambiental.

Limitar la exigencia a la presentación formal de un Balance llevará a que las empresas muestren indicadores de su accionar que poco tienen que ver con la Responsabilidad Social concebida de manera estratégica. Esto puede corroborarse en la actualidad con balances de empresas que adoptaron la RS por una cuestión de moda o como una acción más de marketing y que muestran actividades aisladas y sus misiones, visiones, objetivos siguen definidos como antes, sin incorporar aquella.

Existen o existieron intentos legislativos para avanzar en este sentido, tanto a nivel nacional como de las provincias. A estas iniciativas le asigno el valor de poner en la agenda parlamentaria el tema de la Responsabilidad Social Empresaria. Si la tarea de sensibilizar/capacitar y de promover la Responsabilidad Social descriptas tienen éxito, el Balance Social es una consecuencia lógica y empezarán a realizarlo de manera voluntaria las empresas. La explicación es muy simple, tendrán necesidad de comunicar/mostrar a los distintos grupos de interés lo que están haciendo.

CONCLUSIONES

La RS debe concebirse como una estrategia de integración social que relacione al Estado con las empresas y la sociedad civil. Los tres son corresponsables en su desarrollo.

La finalidad/razón de ser del Estado es el Bien Común, por lo que debe trabajar para lograr consolidar el círculo virtuoso: mayor desarrollo económico sostenible \implies mayor inclusión social \implies mayor igualdad social \implies mayor cohesión social. Ayuda a conseguir este objetivo que el Estado asuma la RS desde una perspectiva estratégica definiendo un equipo de trabajo que la aborde y un Plan de Desarrollo Sustentable que culmine con un Balance Social complementario de la Cuenta de Inversión.

Además debe trabajar para construir ciudadanía, establecer relaciones de confianza con las empresas y la sociedad civil y lograr compromiso, diálogo y cooperación entre los tres actores. Las acciones a desarrollar son: a) Sensibilizar/Informar/Capacitar: ninguna organización puede hacer en RS más de lo que sabe sobre lo que es la RS. Debe ponerse el énfasis en nuestras pymes, identificar los casos de empresas líderes en el tema y convertirlas en “embajadoras” mostrando que es posible su implementación; b) Promover/Incentivar la práctica/adopción de acciones SR en las distintas directrices y respecto a todos los grupos de interés; c) Estimular la generación de negocios sustentables, apoyando la innovación y el desarrollo de tecnologías limpias. Conformar ámbitos sectoriales, involucrando a toda la cadena de valor; d) Establecer incentivos para empresas con políticas de RSE, tales como: financiamiento o tasas de interés subsidiadas, desgravaciones impositivas; política de compras considerando criterios sociales y ecológicos para las adjudicaciones y adquisiciones; e) Definir empresas obligadas a rendir cuentas sobre resultados sociales y ambientales de su gestión: (cotizantes en bolsa, grandes empresas -según volumen de facturación o cantidad de empleados-, empresas vinculadas al Estado -proveedoras, asistidas de alguna manera-).

Las tres primeras acciones deben desarrollarse sin dilaciones, las dos últimas deben pensarse en un marco de gradualidad.

BIBLIOGRAFÍA

- (1)-(7) Kliksberg, B.: *“Más ética más desarrollo”* , Editorial Temas, Buenos Aires.(2004)
- (2) Kliksberg, B.: *“Ética Empresarial: ¿Moda o Demanda Imparable?”*, Fundación Carolina.(2006)
- (3) Vargas Niello, J. : *“RSE desde la perspectiva de los consumidores”*, CEPAL-GTZ, Santiago de Chile.(2006)
- (4) Porter, M. y Kramer, M.: *“El vínculo entre ventaja competitiva y responsabilidad social corporativa”*, Harvard Business Review, Edición Extraordinaria, pág. 42, (2006)
- (5) Lozano, J.y Otros: *“Los gobiernos y la Responsabilidad Social de las empresas”*, ESADE- Granica, Barcelona (2005).
- (6) Programa Formación de Formadores en Responsabilidad Social Empresaria, Módulo 1, Unidad 3. Red Iberoamericana de Universidades por la RSE (2009).
- (8) Méndez Picaso, M.T.: *“Ética y Responsabilidad Social Corporativa”*, Revista Ética y Economía Nº 823, pág.141, Universidad Complutense de Madrid. (2005)
- (9) Ogalla Segura, F.: *“La integración de la Responsabilidad Social en el sistema de gestión de la empresa”*, FORETICA, Madrid.(2006).
- (10) Pérez Domínguez, F.: *“Instrumentos de la RSE: criterios de clasificación”*, Observatorio sobre Responsabilidad Social de la empresa y relaciones laborales,Universidad de Huelva.(2006)
- (11) Di Biase De Lillo, F: *“RSE”*, FACEA-UCEN, Santiago, Chile.(2005)
- (12) <http://iso26000.com.ar/la-iso-26000-rs> y www.rsc-chile.cl/iso-26000-rs
- (13) Kliksberg, B.: *“Una agenda renovada de Responsabilidad Empresarial para América Latina en la era de la crisis”*. Inédito. En publicación (2009).
- (14) http://www.mddep.gouv.qc.ca/developpement/loi_en.htm
- (15) Gallego, Mery: *“El Balance Social como Herramienta de Auditoría Organizacional”*, Revista Universidad Eafit, (1999)
- (16) Suplemento Socialmente Responsable, El Cronista, pág II, (04-08-2010)

- (17) López Burian, C. M.: “El rol del Estado en la Responsabilidad Social de las empresas. Un debate necesario”, Instituto de Comunicación y Desarrollo (ICD), Grupo Uruguay de la Red Puentes (Feb. 2006)
- (18) Hosmer, L. T.: “Trust”, en Blackwell Encyclopedic Dictionary of Business Ethics, pág. 633-634, edited by Patricia Werhane and Edward Freeman, Oxford, 1997.
- (19) Davenport, Kim: “*Corporate Citizenship: A Stakeholder Approach for Defining Corporate Social Performance and Identifying Measures for Assessing it*”, Business & Society, Vol. 39, Nº 2, Sage Publications Inc. Pág 210-219. (enero 2000)
- (20) Núñez, G.: “La Responsabilidad Social Corporativa en un marco de desarrollo sostenible”, serie medioambiente y desarrollo, División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos, CEPAL / Sociedad Alemana de Cooperación (GTZ) Chile, 2003.
- (21) Gorrochategui, N: “*Desarrollo de la Responsabilidad Social Empresaria en Argentina. Período 2000-2007*”. RGSA-Revista de Gestión Social Ambiental,, Vol 2, Nº 3. pp 18-38 (www.rgsa.com.br) Set-Dic 2008